

Ihr Experte für Qualität und
Leistungssteigerung am Point of Sale.

Mystery Shopping | Marktforschung | Marketing Consulting
Trainings | Transfer Tools



Die Brücke zu Ihrem Erfolg.®

Immobilien

Informationen zur Branche,
unseren Leistungen und den Referenzen

1. Unsere Leistungen für Sie

Mystery Shopping Projekte im gehobenen Immobilienbereich stellen höchste Ansprüche an das Testkundenfeld. MSM arbeitet hier ausschließlich mit präsenzgeschulten Testkunden, um ein realistisches Projektdesign zu garantieren.

Wir entwickeln ausschließlich individuelle Projektdesigns für unsere Kunden.
Auch für Sie. Rufen Sie uns gerne an!

2. Unsere Kunden (Auswahl)



Die MSM Group verfügt über langjährige und internationale Erfahrung und Expertise in der Branche. Profitieren auch Sie von unserem Know-How!

3. Veröffentlichungen

Mystery Shopping auch in der Immobilienbranche

DB Services Immobilien baut bei Trainings auf MSM.

Die DB Services Immobilien GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Deutsche Bahn AG. Sie vermietet und veräußert Liegenschaften und Gebäude der Bahn AG. Um die Service- und Beratungsqualität in den Niederlassungen zu überprüfen, kamen erstmals 2007 MSM-Testkunden bei DB Services Immobilien zum Einsatz: Sie testeten die Abwicklung von Kauf- und Vermietungsgesuchen. Dabei traten die Testkunden als Interessenten an Objekten der DB Services Immobilien auf. Nach einem ersten Telefonkontakt ließen sich die Testkunden Angebote erstellen. In der Folge führte man einen Besichtigungstermin durch. Der Mystery Check endete schließlich mit der Absage durch den Testkunden. Gerade beim Mystery Shopping bei Immobilienkäufen oder -vermietungen ist die Qualität der Testkunden entscheidend, sagt MSM Senior Consultant Timo Gimon: „Die



Situation ist sehr komplex, weil es zahlreiche Handlungsvarianten gibt. Da der Testkunde notwendigerweise anonym agiert, muss er in der Lage sein, eine lückenlose Identität glaubhaft zu präsentieren.“ Gerade hier ist die MSM Group mit ihren vielen tausend präsenzgeschulten Testkunden der richtige Partner.

Mystery Shopping und Trainings

Aus der Anfangskooperation von MSM und DB Services Immobilien wurde in der Folgezeit eine langfristige enge Zusammenarbeit: Nach der Analyse der Testergebnisse entwickelte MSM qualifizierte Telefontrainings für die Mitarbeiter von DB Services

Immobilien, die in 2008 mit großem Erfolg statt fanden. Hans Hecker vom Customer Relationship Management der DB Services Immobilien: „Service und Beratung werden bei DB Services Immobilien groß geschrieben. Dabei bauen wir auf MSM!“ Und auch in 2009 will DB Services Immobilien den Erfolgskurs fortsetzen: Wiederum soll die Performance der Mitarbeiter in den Niederlassungen der DB Services Immobilien durch Mystery Checks überprüft werden.

Haben Sie Interesse an MSM-Dienstleistungen für die Immobilienbranche?

Sprechen Sie mich gerne an:

Timo Gimon, Diplom-Kfm.,
Senior Consultant

Fon: +49 (0) 251- 14 2 35 27

E-Mail: timo.gimon@msm-group.com

MSM Inside
03/2010

Wir freuen uns auf Sie!

MSM Germany

An der Alten Ziegelei 32
48157 Münster

Fon: +49 (0)2 51 - 14 235 0
Fax: +49 (0)2 51 - 14 235 29
E-Mail: info@msm-group.com

MSM Austria

MSM Eyersperg Ring Nr. 4/2 Top 5
2700 Wiener Neustadt
Österreich

Fon: +43 (0) 2622 - 24 376 - 10
E-Mail: austria@msm-group.com

MSM Switzerland

Seefeldstrasse 69
8008 Zürich

Fon: +41 (0) 43 - 488 37 - 96
E-Mail: switzerland@msm-group.de

MSM Asia

240 Zhang Zi Zhong Road
Heping District
30041 Tianjin

V.R. China Fon: +86 (0) 22 - 2319 3560
E-Mail: zhang.jinying@msm-group.com

Ihre Experten für Qualität und Leistungssteigerung am POS